

Qualität und Standards in der Berufsberatung im Fokus europäischer Projektinitiativen



www.quinora.com



www.guideme.at



www.naviguide.net



www.ams.at



www.lebenslanges-lernen.at

1. Qualitätsstandards im Fokus

Der lebensbegleitenden Beratung (Lifelong Guidance) wird eine Schlüsselrolle für die erfolgreiche Umsetzung des Lifelong Learning zugeschrieben. Die Anforderungen und der Bedarf an professioneller Beratung steigen stetig. Daher treten zahlreiche Initiativen und Einrichtungen für die Qualitätssicherung, Professionalisierung und Vernetzung innerhalb des Beratungsbereiches ein. Das European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN),¹ Euroguidance² sowie die Österreichische Vereinigung für Bildungs-, Berufs- und LaufbahnberaterInnen (ÖVBBL)³ sind nur einige Beispiele dafür.

International existiert also eine Vielzahl an Initiativen, die zur Professionalisierung und Qualitätssicherung im Berufsbereich »Bildungs- und Berufsberatung« beitragen sollen, u.a. entstanden so in der Vergangenheit zahlreiche Qualitätsstandards. Grob können dabei systemische Ansätze und kompetenzbasierte Ansätze auf BeraterInnen-Ebene unterschieden werden.

Standards, die auf Ebene der BeraterInnen oder TrainerInnen ansetzen, beschäftigen sich intensiv mit den erforderlichen Kompetenzen der BeraterInnen und definieren mitunter auch Anforderungen in unterschiedlichen Arbeitsbereichen bzw. Arbeitskontexten. Solche Kompetenzkataloge umfassen daher zumeist Kern- und Spezialkompetenzen, die für die Tätigkeit im Feld der Bildungs- und Berufsberatung wichtig sind. Systemische Ansätze fokussieren hingegen auf die Qualitätssicherung in Organisationen oder fassen den Blick noch weiter und berücksichtigen die Qualitätsbeiträge aller im Beratungsgeschäft beteiligten Akteure (z.B. Förderer, Träger, BeraterInnen, KundInnen).

1.1 Beispiel: Matrix Quality Standard for Information Advice and Guidance Services

Der Matrix-Standard ist ein sehr erfolgreiches, staatlich initiiertes und gesteuertes Qualitätssicherungssystem in Großbritannien auf organisationaler Ebene. Der Standard bietet einen Bezugsrahmen für im Guidance-Bereich tätige Organisationen, anhand dessen sie ihre Beratungsleistungen bewerten bzw. messen können.

Der Matrix-Standard wurde bereits im Jahr 2002 eingeführt. Die kürzlich aktualisierte Form enthält neue Qualitätskriterien; dabei wird stärker als zuvor die Kompetenz des Personals, die kontinuierliche Verbesserung sowie die Nutzung neuer Technologien betont. Matrix zielt auf verschiedenste Organisationen ab, einschließlich Schulen, gemeinnützigen Organisationen und privaten

Unternehmen. In Zukunft sollen alle Anbieter von Career Services in England nach dem Matrix-Standard akkreditiert werden. In seiner überarbeiteten Form umfasst der Matrix-Qualitätsstandard vier Elemente, die über bis zu acht Kriterien näher spezifiziert werden.

Übersicht 1: Die vier Elemente des Matrix-Qualitätsstandards

Elemente des Matrix-Qualitätsstandards	
1	Leitung und Management: Dieses Element beschäftigt sich mit Aspekten der Leitung und des Managements von Organisationen, die zur Bereitstellung einer effektiven Dienstleistung notwendig sind. Z. B.: Klar definierte und messbare Ziele der Angebote; klare und transparente Führung.
2	Ressourcen: Dieses Element bezieht sich auf den effektiven und adäquaten Einsatz von Ressourcen im Unternehmen. Z. B.: Human Resources (Kompetenzen und Qualifikation der MitarbeiterInnen, Weiterbildung).
3	Dienstleistungserbringung: Dieses Element beschreibt die Art und Weise, in der die Dienstleistung effektiv erbracht wird. Z. B.: Auf unparteiliche und objektive Art und Weise.
4	Kontinuierliche Qualitätsentwicklung: Dieses Element bezieht sich auf die Art und Weise, in der die Dienstleistung dahingehend überprüft wird, wie die Leistung verbessert werden kann. Z. B.: Evaluation des Beratungs-Outcomes, Analyse des KundInnenfeedbacks etc.

Quelle: www.matrixstandard.com

1.2 Beispiel: Internationale Leitlinien für Berufsorientierungs- und Aktivierungstrainings – Quinora und GuideMe!

Die über Leonardo da Vinci finanzierten und u. a. vom AMS Österreich unterstützten Projekte Quinora und GuideMe!⁴ befassten sich auf Systemebene mit der Qualitätssicherung in Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen von Arbeitsuchenden. Koordiniert durch das österreichische Sozialforschungsinstitut abif wurde im Rahmen des Pilotprojektes Quinora ein standardisiertes Qualitätssicherungsprogramm erarbeitet, das sieben Qualitätsdomänen beschreibt und internationale Leitlinien für Berufsorien-

1 Netzwerk von 26 teilnehmenden europäischen Staaten und drei beobachtenden Ländern. Österreich wird u. a. durch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK), das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK), die Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft (STVG) und das Österreichische Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) vertreten.

2 Das österreichische Euroguidance-Zentrum ist in der Nationalagentur Lebenslanges Lernen im OeAD (Österreichischer Austauschdienst GmbH) verankert.

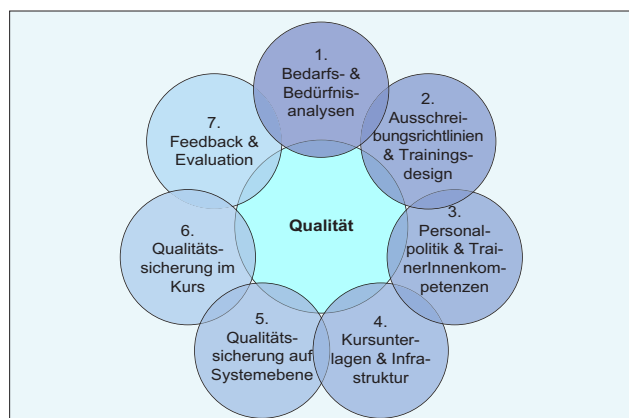
3 www.oebvbl.at

4 Ergebnisse von Quinora (Laufzeit: 2005–2007) und GuideMe! (Laufzeit: 2009–2011) fließen nach wie vor z. B. in die Entwicklungsarbeit des AMS ein. Das Projekt Naviguide (Laufzeit: 2011–2013) dient u. a. der Verbreitung gewonnener Erkenntnisse.

tierungs- und Aktivierungsmaßnahmen beinhaltet. Basis dafür waren internationale Best-Practice-Beispiele aus acht Partnerländern.⁵

folgende Tabelle gibt einen exemplarischen Überblick über verschiedene internationale Standards.

Abbildung 1: Die 7 QUINORA/ GuideMe!-Qualitätsdomänen



Quelle: www.quinora.com bzw. www.guideme.at

2. Kompetenzstandards für BerufsberaterInnen. Ein exemplarischer Überblick

Kompetenzkataloge definieren in mehr oder weniger stark ausdifferenzierter Form und in unterschiedlicher Struktur Kompetenzen bzw. Anforderungen an die Kompetenzen der Bildungs- und BerufsberaterInnen. Häufig entstehen solche Kompetenzmodelle durch nationale und/oder internationale Zusammenarbeit bzw. durch nationale oder transnationale Forschungsprojekte. Die nach-

2.1 Beispiel: MEVOC/ECGC – Kompetenzstandards

Das Projekt MEVOC (Quality Manual for Educational and Vocational Counselling; www.mevoc.net) hatte u.a. das Ziel, Qualitätsstandards für Bildungs- und BerufsberaterInnen auszuarbeiten und zu operationalisieren. Initiiert und koordiniert vom Österreichischen Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; www.ibw.at) und im Rahmen von Leonardo da Vinci gefördert, wurden in die Entwicklung der MEVOC-Qualitätsstandards bereits existierende nationale und internationale Richtlinien einbezogen. Über eine international angelegte ExpertInnenumfrage in den Projektpartnerländern⁷ erfolgte schließlich eine empirische Überprüfung.

Die zwölf finalen MEVOC-Standards gliedern sich in vier Kompetenzkategorien, die wiederum in bis zu fünf Bereiche heruntergebrochen werden. Insgesamt werden 35 erforderliche Kompetenzen definiert.

Aufbauend auf den Projektergebnissen von MEVOC wurde im Rahmen von ECGC (European Career Guidance Certificate; www.ecgc.at), einem ebenfalls von Leonardo da Vinci geförderten Projekt, eine international übertragbare, standardisierte Zertifizierung für Bildungs- und BerufsberaterInnen entwickelt. An der Donau-Universität Krems wird ein berufs begleitender postgradualer Universitätslehrgang für Bildungs- und Berufsberatung angeboten, in dem eine Zertifizierung nach ECGC erfolgt; dabei können sowohl formell als auch informell erworbene Kompetenzen von BeraterInnen zertifiziert werden. Darüber hinaus kann im Rahmen von Aufbaumodulen ein akademischer Grad erworben werden.⁸

Übersicht 2: Internationale Beispiele von Kompetenzstandards

Ursprung	Standard	Organisation/Herausgeber	Entstehung und Entwicklung
International	Internationale Kompetenzen für PraktikerInnen in schulischer und beruflicher Beratung	Internationale Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (AIOSP/IAEVG/IVSBB)	1999: Durch eine internationale ExpertInnengruppe entwickelt und durch 700 Fachkräfte in 38 Ländern geprüft. 2003: Von der Generalversammlung in Bern angenommen und verabschiedet.
EU	MEVOC-Standards	»Leonardo da Vinci«-Projekt, initiiert und koordiniert durch das Österreichische Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw)	In die Entwicklung wurden bereits bestehende nationale und internationale Richtlinien einbezogen. Empirisch evaluiert, gekürzt und ergänzt über eine international angelegte ExpertInnenumfrage in den Partnerländern.
USA	Minimalanforderungen für die Praxis des Career Counseling	National Career Development Association (NCDA – Berufsverband in den USA)	Herausgegeben durch die NCDA wurde die ursprüngliche Fassung aus dem Jahr 1997 im Jahr 2009 durch Mindestanforderungen im Bereich der multikulturellen Beratung ergänzt.
Kanada	Kanadische Standards und Leitlinien für Career Development Practitioners	Koordiniert von Stakeholdern des Berufsfeldes (National Steering Committee) und eingeführt über die National Consultation for Career Development (NATCON)	Durch einen kanadaweiten Konsultationsprozess von Mitgliedern der Berufs- und Karriereentwicklungs-Community entwickelt. 2001: Veröffentlichung.
Australien	Berufsstandards der Australian Career Development Practitioners	Career Industry Council of Australia (CICA – Dachverband der Berufsverbände in Australien)	Orientiert sich am Kanadischen Standard; durch eine nationale Arbeitsgruppe, bestehend aus VertreterInnen der Regierung sowie der Berufsverbände, entwickelt. 2006: Veröffentlichung. Seit 2010 für alle PraktikerInnen der CICA-Mitgliedsverbände verbindlich.
Deutschland	Qualitätsstandards für Berufliche Beratung vom Deutschen Verband für Bildungs- und Berufsberatung	Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvv)	Der dvv definierte schon 1998 Qualitätsstandards, die aktuelle Version stammt aus dem Jahr 2009.
	Kompetenzen für BeraterInnen in Bildung, Beruf und Beschäftigung nach Schiersmann et al.	Schiersmann et al. erarbeiteten im Rahmen eines vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (D) geförderten Projekts eine Expertise zum Thema »Bildungs- und Berufsberatung«. ⁶	Das Kompetenzprofil stützt sich auf ein ebenfalls in der Expertise entwickeltes, systemisches Kontextmodell von Beratung. Die Dimensionen dieses Modells beziehen neben dem Beratungsprozess auch organisationale und gesellschaftliche Rahmenbedingungen ein.
Schweiz	Qualifikationsprofil Berufs-, Studien- und LaufbahnberaterIn	Schweizer Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT)	Die Ausbildung von Berufs-, Studien- und LaufbahnberaterInnen ist in der Schweiz im Berufsbildungsgesetz (BBG) bzw. in der zugehörigen Bundesverordnung über die Berufsbildung (BBV) rechtlich geregelt. Das Qualifikationsprofil für Berufsberatende wurde vom BBT entwickelt, auch die Curricula der universitären und nicht-universitären Weiterbildung orientieren sich an diesem Qualifikationsprofil.

⁵ Österreich, Bulgarien, Deutschland, Großbritannien, Italien, Schweden, Schweiz, und Spanien.

⁶ Vgl. Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008.

⁷ Österreich, Deutschland, Vereinigtes Königreich, Niederlande, Rumänien und Polen.

⁸ Siehe www.donau-uni.ac.at/de/studium/bildungsberufsberatung [23.11.2011].

Übersicht 3: MEVOC/ECGC – Kompetenzstandards

Bildung und Karriere
<p>Aus- und Weiterbildung</p> <ul style="list-style-type: none"> Über aktuelle Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten Bescheid wissen Trainingsbedarf zur professionellen Weiterentwicklung bei individuellen KlientInnen identifizieren können Wissen in Bezug auf relevante Ausbildungsinstitutionen und Ausbildungsmöglichkeiten vermitteln können
<p>Arbeitsmarktdynamik und Berufswelt</p> <ul style="list-style-type: none"> In Bezug auf Arbeitsmarktveränderungen und Arbeitsmarkttrends Bescheid wissen, diese aktiv beobachten und Zugang zu diesbezüglich relevanten Quellen und Ressourcen haben In Bezug auf existierende Berufe und deren Hauptakteure, Anforderungen, Ausichten und Ausbildungsmöglichkeiten Bescheid wissen und Zugang zu diesbezüglich relevanten Quellen und Ressourcen haben In Bezug auf freie Stellen und Beschäftigungsmöglichkeiten bzw. Jobsuchmöglichkeiten Bescheid wissen
Beratung
<p>Kommunikation mit Klienten</p> <ul style="list-style-type: none"> Über Charakteristika verschiedener Zielgruppen Bescheid wissen und für die Zielgruppe speziell maßgeschneiderte Beratungsstrategien entwickeln können Über soziale Basisfertigkeiten verfügen und mit unterschiedlichen (eventuell auch schwierigen) Zielgruppen umgehen können KlientInnen identifizieren können, die sich in problematischen Situationen befinden (z.B. Menschen mit gesundheitlichen oder finanziellen Problemen, Drogensüchtige) und sie an SpezialistInnen verweisen können Eigeninitiative fördern/wecken können
<p>Coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> Sich in einer verständlichen Art und Weise ausdrücken und Inhalte verständlich präsentieren können KlientInnen motivieren können Gerne helfen, jedoch auch professionelle Distanz bewahren können
<p>Assessment</p> <ul style="list-style-type: none"> Frage- und Interviewtechniken beherrschen Basiskommunikations- und Beratungsfähigkeiten beherrschen Die Bedürfnisse von KlientInnen analysieren können Bei KlientInnen vorhandene Kompetenzen identifizieren können, die zum Selbständigmachen erforderlich sind sowie diesbezüglich relevante Informationen vermitteln können Über die gängigen Interessens- und Fähigkeitstests Bescheid wissen, die in der Bildungsberatung verwendet werden Testergebnisse analysieren und in den Beratungsprozess integrieren können
<p>Jobsuche und Stellenvermittlung</p> <ul style="list-style-type: none"> Über den individuellen Bedarf und die Möglichkeiten eines KlientInnen Bescheid wissen und diese Information mit den aktuellen Anforderungen des Arbeitsmarktes in Verbindung bringen können Über formale Anforderungen des Bewerbungsverganges Bescheid wissen Vermitteln können, wie man gezielt in Übereinstimmung mit den eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten nach Jobangeboten sucht und dabei interne und externe Netzwerke und Quellen verwendet
<p>Ethik</p> <ul style="list-style-type: none"> Über ethische Standards für BeraterInnen Bescheid wissen (z. B. AIOSP) und sich an den Verhaltenskodex halten
Persönlichkeit
<p>BeraterInnenprofil</p> <ul style="list-style-type: none"> Im Job motiviert sein Positiv denken Sich nicht vor neuen Erfahrungen oder Veränderungen scheuen Aktiv zuhören können Sich seiner Körpersprache bewusst sein, sie kontrollieren und adaptieren können In Bezug auf kulturelle Unterschiede tolerant und offen sein
<p>Zeitmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> Aktivitäten planen und organisieren können; sich selbst organisieren können Prioritäten setzen und sich auf Einzelaktivitäten konzentrieren können sowie Zeitpläne, wenn nötig, (auch kurzfristig) ändern können
<p>Stress und Frustration</p> <ul style="list-style-type: none"> Mit Stress und Frustration umgehen können
<p>Persönliche Weiterentwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> Sich seiner eigenen Grenzen bewusst sein, sich regelmäßig einer Selbstreflexion unterziehen und sein Selbstkonzept adaptieren bzw. weiterentwickeln Willig sein, sich lebenslang fortzubilden
Informationstechnologien
<p>PC und Informationsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> IKT-Basisfertigkeiten (Word, Internet-Suchmaschinen, E-Mail)

Quelle: www.mevoc.net

2.2 Beispiel: QUINORA/GuideMe! – Kompetenzen von BerufsorientierungstrainerInnen

Auch im Rahmen von Quinora bzw. GuideMe!⁹ wurden Kompetenzen von BeraterInnen/TrainerInnen definiert, die der Domäne »Personalpolitik und TrainerInnenkompetenzen« zugeordnet sind. Dieser Kompetenzenkatalog fokussiert auf die Beratung im Gruppensetting und berücksichtigt sowohl persönliche, methodische und soziale Kompetenzen als auch das ExpertInnen-Know-how im Sinne einer Arbeitsmarkt- und Berufsfeldexpertise.

Abbildung 2: QUINORA/GuideMe! – Kompetenzen von BO-TrainerInnen

Persönliche Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Gender Mainstreaming und Umgang mit Diversity im Training Kenntnisse über die Arbeit mit benachteiligten Gruppen Fremdsprachenkenntnisse Konfliktmanagement, Mediation Beratungskennnisse Einschlägiges Forschungswissen Lernfähigkeit und Lernbereitschaft, Weiterbildung Fähigkeit zur Selbstreflexion Networking mit BerufskollegInnen (Informationsaustausch)
Methodisches und pädagogisches Wissen
<ul style="list-style-type: none"> Kenntnisse über Trainingsdesign Kenntnisse zur Gruppendynamik Kenntnisse zu Methoden der Wissensvermittlung, der Vermittlung von Soft Skills Methoden zur Einzel- und Gruppenberatung (Fokus: Berufs- und Arbeitsmarktorientierung) Fähigkeit, soziale Kompetenzen und Selbstmanagement zu vermitteln Psychologische Testverfahren (Berufsdiagnostik, ...)
Soziale und emotionale Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> Empathie Konfliktfähigkeit
ExpertInnenwissen
<ul style="list-style-type: none"> Wissen über Arbeitsmarkt, Berufsfelder, Berufsanforderungen, Weiterbildungsmöglichkeiten und -förderungen Strategien der Jobsuche, Beschäftigungsmöglichkeiten, Arbeitsrecht

Quelle: www.quinora.com bzw. www.guideme.at

3. Schwächen in der Qualifizierung von Bildungs- und BerufsberaterInnen in der Vergangenheit

In Österreich existieren, ähnlich wie in vielen anderen europäischen Ländern, keine formalen Rahmenbedingungen im Sinne eines etablierten Berufsbilds oder einheitlicher Qualitäts- und/oder Ausbildungsstandards. Als Schwächen hinsichtlich der Qualifizierung von Bildungs- und BerufsberaterInnen wurden in international vergleichenden Studien in der Vergangenheit¹⁰ vor allem die folgenden festgehalten:¹¹

- Mängel in der Ausbildung für die Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sowie des Telefons in der Berufsberatung;
- Mängel im Verständnis von Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt;
- Überbetonung psychologischer Inhalte und Methoden;
- Mängel im Qualitätsmanagement;

⁹ Quinora: Laufzeit 2005 bis 2007; GuideMe!: Laufzeit 2009 bis 2011.

¹⁰ Vgl. z.B. OECD/European Union 2004; OECD 2004.

¹¹ Vgl. Ertelt 2007, Seite 24.

- Mängel bei der Arbeit in lokalen und regionalen Netzwerken, besonders mit Blick auf die Unterstützung der Stellenvermittlung;
- Mängel bei der Vermittlung von Fertigkeiten eigenständiger Berufsentwicklung an KlientInnen.

Für detailliertere Informationen zum Thema und zu den einzelnen Qualitätsstandards ist der von der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich herausgegebener AMS report 78 mit dem Titel »Kompetent in Bildungs- und Berufsberatung« verfügbar.¹²

Steiner, Karin/Poschalko, Andrea (2011): AMS report 78: Kompetent in Bildungs- und Berufsberatung. Eine exemplarische Synopse nationaler und internationaler Aktivitäten zur Kompetenzentwicklung von Bildungs- und BerufsberaterInnen, Hg.: AMS Österreich, Wien. Online: www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_report_78.pdf

4. Literatur

Ertelt, Bernd-Joachim (2007): Wissenschaftliche Aus- und Weiterbildung zur Berufsberatung im internationalen Vergleich, in: REPORT – Zeitschrift für Weiterbildungsforschung 1/2007, Seite 20–32. Online: www.pedocs.de/volltexte/2010/2576/pdf/Ertelt_Wissenschaftliche_Aus_und_Weiterbildung_D_A.pdf [23.11.2011].

OECD/European Union (2004): Career Guidance. A Handbook for Policy Makers, Paris. Online: www.oecd.org/dataoecd/53/53/34060761.pdf [23.11.2011].

OECD (2004): Career Guidance and Public Policy. Bridging the Gap, Paris. Online: www.oecd.org/dataoecd/33/45/34050171.pdf [23.11.2011].

Schiersmann, Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung, Bertelsmann, Bielefeld.

¹² www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_report_78.pdf

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Autorinnen

Mag.^a Andrae Poschalko, Mag.^a Karin Steiner
 abif – analyse, beratung und interdisziplinäre forschung
 Einwanggasse 12/5, 1140 Wien, Tel.: 01 5224873-0, Fax: DW -77
 E-Mail: office@abif.at, Internet: www.abif.at

Die Publikationen der Reihe AMS info können als pdf über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

www.ams-forschungsnetzwerk.at oder
www.ams.at – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

AMS report Einzelbestellungen

€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

AMS report Abonnement

12 Ausgaben AMS report zum Vorzugspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M